



経営者のためのリスクマネジメントマニュアル ～ハラスメント対策編～

「ハラスメント対策」できていますか？

労働環境や雇用環境が複雑化し続けている昨今。

企業が従業員からセクハラやパワハラ、差別、不当解雇などを理由として損害賠償責任を問われた際の雇用慣行賠償責任に対するリスクマネジメントの必要性が高まっています。

グローバリズムの進展・ダイバーシティの推進に伴い、多様な文化・価値観をもつ従業員がともに働く機会が増え、それにともない、バックグラウンドの相違にともなう意図せぬハラスメント発生リスクも高まっています。

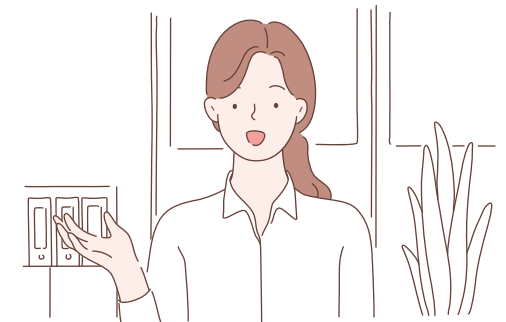
また多岐にわたる「ハラスメント」が社会問題化し、社会の雇用環境に対する目も厳しさを増しています。

そして、テレワークやリモートワークなどの働き方の変化により、これまでは存在しなかったようなハラスメントも急増しており、ハラスメント発生リスクは時代とともに変化し、高まっていく一方です。

「自社でハラスメントは起こらない」と、油断してはいませんか？

事が起きてからでは遅い、リスクを認識するところから始めましょう！

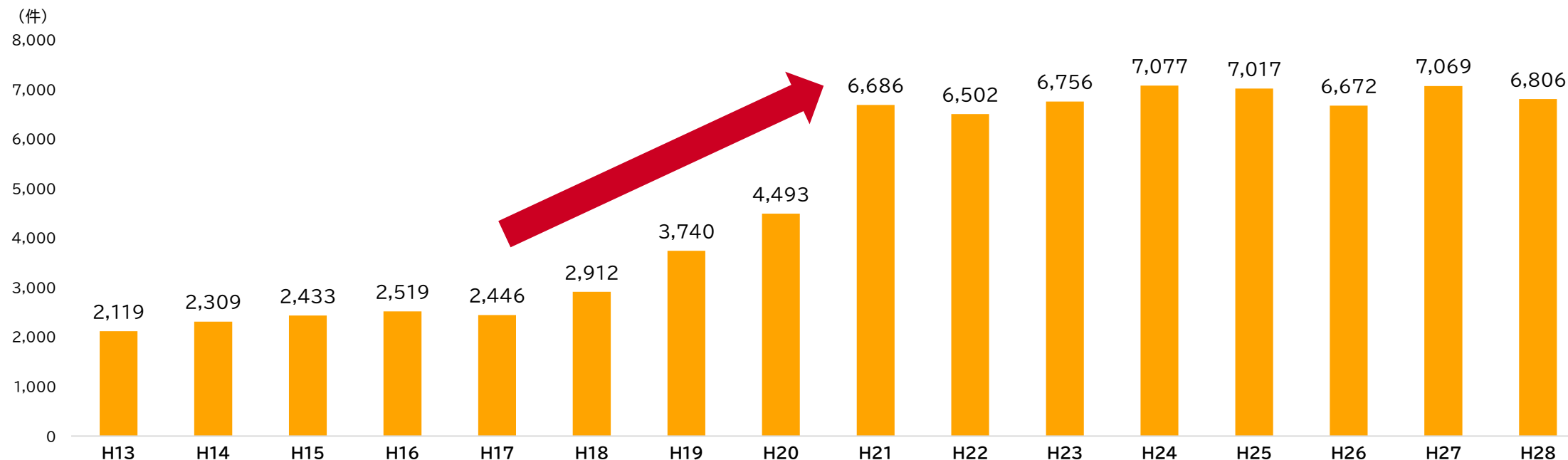
本資料では、企業が知っておくべきハラスメント事例や対策をご紹介します。



労働関連民事訴訟新受件数の推移（労働審判事件含む）

近年、ハラスメントや過労による精神障害(心の病)や訴訟やトラブルが急増しています。

【労働関連民事訴訟新受件数(労働審判事件含む)の推移】



出典 最高裁判所事務総局行政局『労働関係民事・行政事件の概況』

労働審判制度とは・・・労働審判制度は、個々の労働者と事業主との間に生じた労働関係に関する紛争を裁判所において原則3回以内の期日で迅速、適正かつ効率的に解決することを目的として設けられた制度です。

昨今の法改正①パワハラ

ハラスメントによる訴訟やトラブルに伴い、法改正も2019年に施行されました。これにより、パワハラやセクハラに対する事業側の対策の必要性が高まっています。

パワーハラスメント（労働施策総合推進法）

① 防止義務の明文化

第30条の2 第1項 事業主は、**職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの**によりその雇用する**労働者の就業環境が害されることのないよう**、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上**必要な措置を講じなければならない**。

第30条の3 第2項（セクハラ防止の第11条の2第2項とほぼ同じ） **研修の実施その他の必要な配慮**

第30条の3 第3項（セクハラ防止の第11条の2第3項とほぼ同じ） **自らもパワハラを行わない**

② 不利益取り扱いの禁止の明文化

第30条の2 第2項 事業主は、労働者が前項の**相談を行つたこと**又は事業主による当該相談への**対応に協力した際に事実を述べたこと**を理由として、当該労働者に対して**解雇その他不利益な取扱いをしてはならない**。



昨今の法改正②セクハラ

ハラスメントによる訴訟やトラブルに伴い、法改正も2019年に施行されました。これにより、パワハラやセクハラに対する事業側の対策の必要性が高まっています。

セクシャルハラスメント(男女雇用機会均等法)

※セクハラについては、防止義務が既に明文化(第11条第1項)

① 事業者の義務(防止義務の強化)

第11条の2第2項 事業主は、性的言動問題に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる前項の措置(=広報活動、啓発活動など)に協力するように努めなければならない。

② 経営層の義務(自らのセクハラの禁止)

第11条の2第3項 事業主(その者が法人である場合にあつては、その役員)は、自らも、性的言動問題に対する関心と理解を深め、労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

③ 社外セクハラの防止義務

第11条第3項 事業主は、他の事業主から当該事業主の講ずる第1項の措置(=セクハラ禁止措置)の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない。(=取引先からクレームがあったら応じなければならない)



ハラスメントとは？

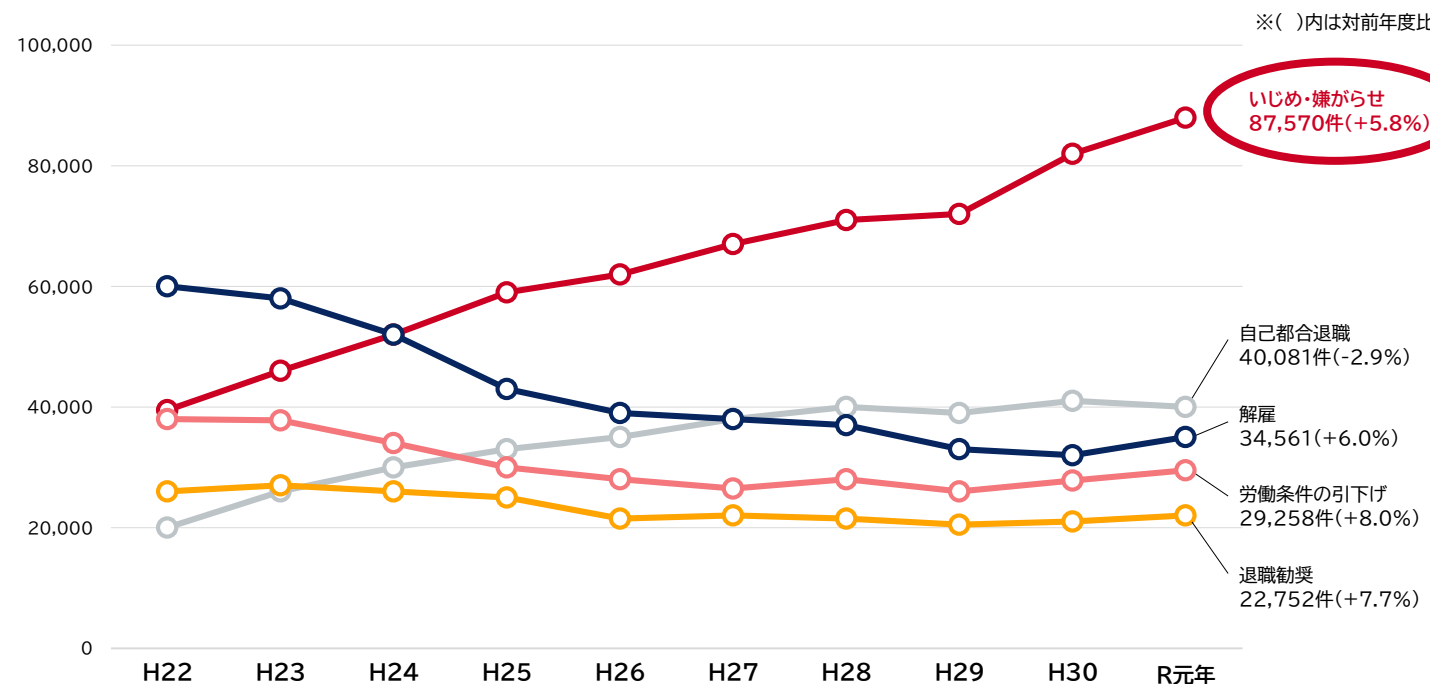
ハラスメントは年々増加しており、いじめや嫌がらせをはじめとするハラスメントの職場での相談件数は7年連続で過去最多を更新しています。

ハラスメント

(harassment)

いじめ・嫌がらせを始めとする他人の人格、
尊厳、人間性、自尊心を踏みにじる言動の総称

【令和元年度民事上の個別労働紛争相談件数 計279,210件(延べ合計)】



出典：厚生労働省 「令和元年度個別労働紛争解決制度の施行状況」を公表します～「いじめ・嫌がらせ」に関する民事上の個別労働紛争の相談件数が過去最高～」報道発表資料 令和2年7月1日
<https://www.mhlw.go.jp/content/11201250/000643973.pdf> (アクセス日:2020-08-21)

職場でのパワハラにあたる相談(「いじめ・嫌がらせ」)は7年連続でトップ、過去最多を更新。

パワハラの定義

「パワハラ」であるかどうかの判断には平均的な労働者の感じ方が重要であり、時代と共に変化していきます。

職場において行われる

- ① 優越的な関係を背景とした言動であって、
- ② 業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、
- ③ 労働者の就業環境が害されるものであり、

①から③までの3つの要素を全て満たすものをいいます。

point

客観的にみて、
業務上必要かつ相当な範囲で行われる
適正な業務指示や指導は該当しない

point

平均は時代によって変化

判断基準

平均的な労働者の感じ方

判断する
要素

- 同様の状況でその言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動かどうか
- 言動の頻度や継続性(ただし、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合には、1回でも就業環境を害する場合があります)

セクハラの定義

セクハラには対価型と環境型の大きく2種類があり、以下のように定義されます。

職場において、労働者の**意に反する性的な言動**が行われ、

- それを拒否したことで解雇、降格、減給などの**不利益を受ける**こと【対価型】
- 職場の**環境**が不快なものとなったため、労働者が就業する上で見過ごすことができない程度の**支障**が生じること【環境型】

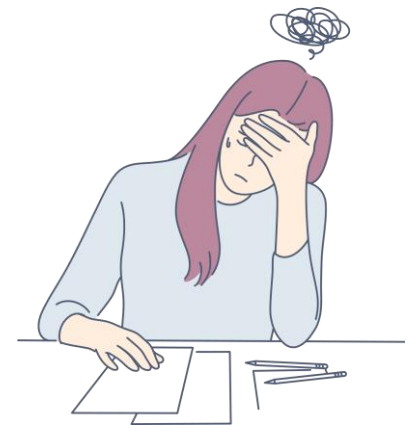
対価型 例

- ✓ 出張中の車内で、上司が女性の部下の腰や胸に触ったが、抵抗されたため、その部下に不利益な配置転換をした
- ✓ 事務所で、社長が日頃から社員の性的な話題を公然と発言していたが、抗議されたため、その社員を解雇した



環境型 例

- ✓ 勤務先の廊下やエレベータ内などで、上司が女性の部下の腰などにたびたび触るので、部下が苦痛に感じて就業意欲が低下している
- ✓ 同僚が社内や取引先などに対して性的な内容の噂を流したため、仕事が手につかない



※労働者・・・正社員だけでなく、パートタイム労働者、契約社員などいわゆる非正規労働者を含む、事業主が雇用する労働者のすべてをいう

ハラスメントの種類

近年、パワハラやセクハラだけでなくマタニティハラスメント、カスタマーハラスメント、セカンドハラスメントなどその種類は増え続けています。

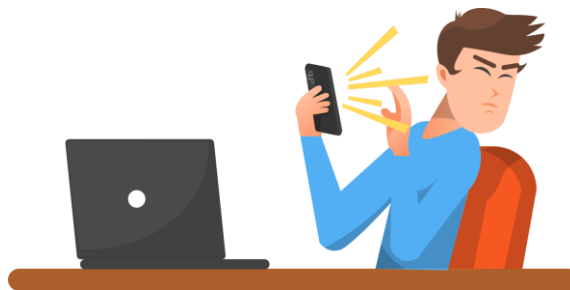
マタハラ (マタニティハラスメント) ケアハラ (ケアハラスメント)

妊娠・出産したこと、育児や介護のための制度を利用したこと等に関して、上司・同僚が就業環境を害する言動を行うこと



顧客や取引先からの迷惑行為 (いわゆる カスタマーハラスメント)

顧客や取引先からの暴力や悪質なクレームなどの迷惑行為
※労働者に大きなストレスを与える悪質なものが、無視できない状況にあるという問題が提起されている



セカンドハラスメント

ハラスメントを受けた人が被害について周囲に告白あるいは相談した際、逆に嫌がらせを受けたり、かえって相談者の方が責められたりするなど、ハラスメントの二次被害に遭うこと



ハラスメント事例

ハラスメントの事例をいくつかご紹介します。下記以外にもオフィスワーク・リモートワークともに多くの事例があり、多様化しています。

オフィスワークのハラスメントの一例

【身体的な攻撃】

殴打、足蹴り、相手に物を投げつける

【精神的な攻撃】

人格を否定する言動、業務の遂行に関する必要以上に長時間にわたる叱責、他の労働者の面前における大声での威圧的な叱責
……等



リモートワークのハラスメント一例

【精神的な攻撃】

WEB会議中回線が途切れたため聞き返したが必要以上に強い調子で返答する、または問い合わせを無視する

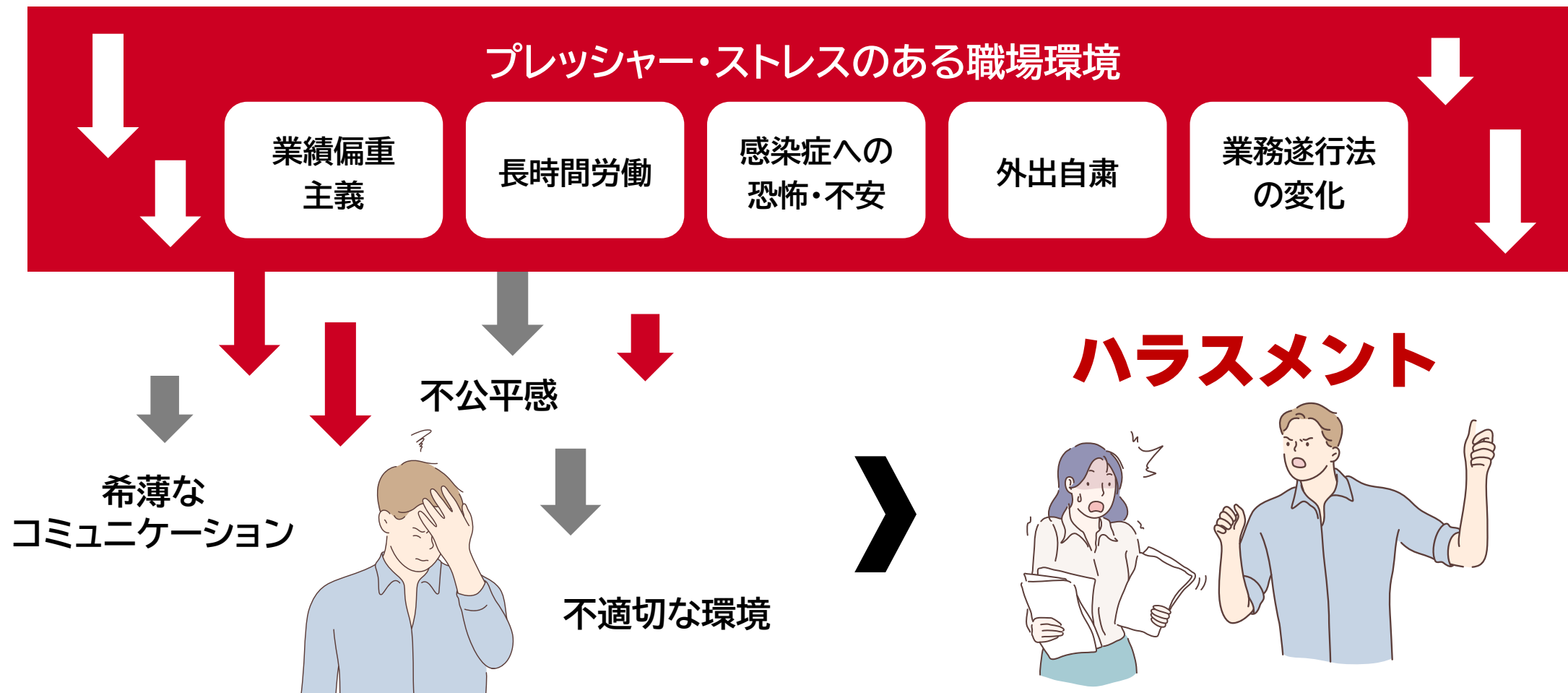
【過大な要求】

業務時間終了や残業の確認のために遅い時間にチャットアプリで呼び出す、WEB会議を設定する
……等



ハラスメントの背景にあるもの

こうしたハラスメントが増えてしまう背景には、職場環境でのストレスなど様々な要因が考えられます。



ハラスメントの原因：コミュニケーションエラー

ハラスメント発生の大きな要因の一つは、社員同士のコミュニケーションエラーです。情報の受け手が投げ手の意図通りに受け取ってくれないケースも多くあります。リモート環境下では特にコミュニケーションにケアが必要です。

発信 ≠ 受信

- コミュニケーションは「発信」と「受信」によって成り立つ
- 「発信」したことがそのまま「受信」されるとは限らない（意味、意図を含む）
- 「受信」されたことが、コミュニケーションの「結果」

ハラスメントの原因の多くは、「発信」≠「受信」の
コミュニケーションエラー

リモート環境では
より丁寧なコミュニケーションが必要



■ 事業者求められること【ハラスメント防止指針】

今事業者は、ハラスメントを起こさないための対策のみならず、万が一起きてしまった際を想定した対策が求められています。以下の対策ができているか、今一度ご確認ください。

事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

相談(苦情を含む)に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

職場における各種ハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

ハラスメントの影響①

万が一ハラスメントが起きてしまったとき、企業には様々な損失が発生します。

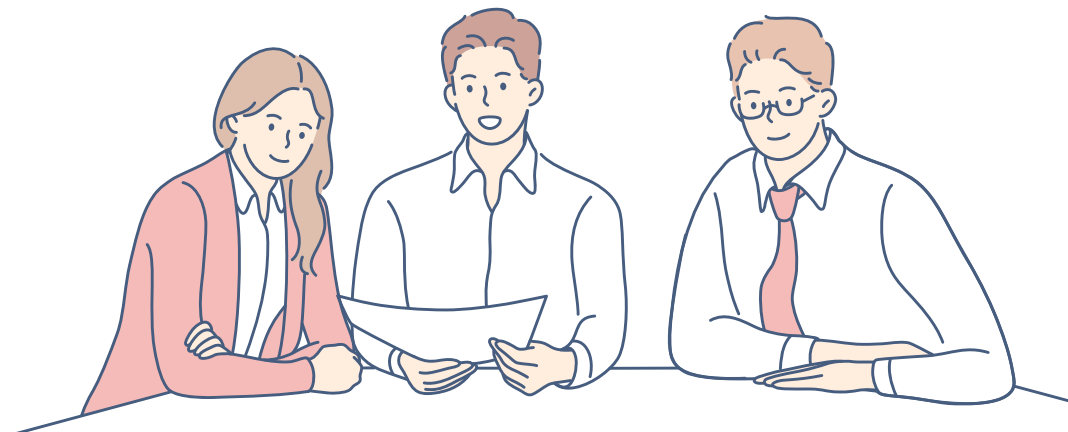
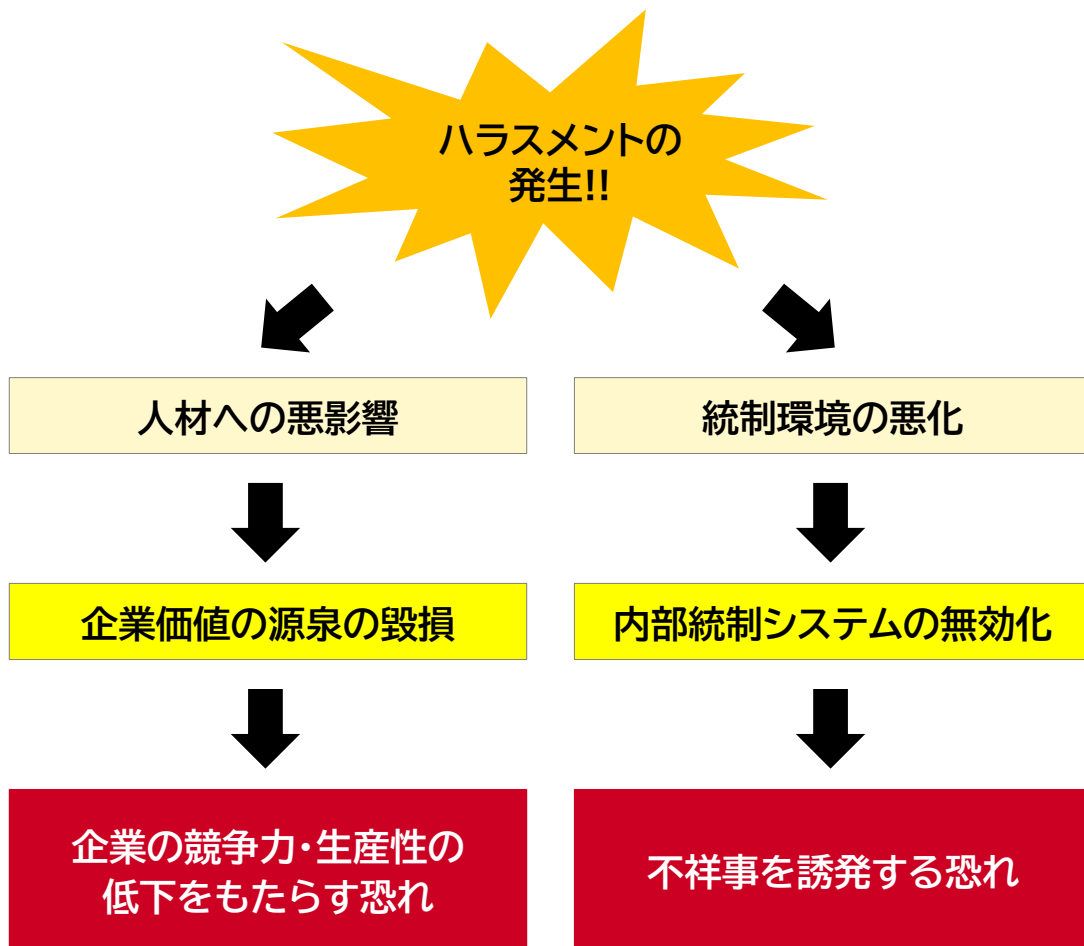
【ハラスメントが職場にもたらす損失】

人的損失の発生	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 働く人の定着率の低下 ✓ 優秀な人材の流出
作業効率の低下	<ul style="list-style-type: none"> ✓ モチベーションの低下による作業効率の悪化、ミスの増加 ✓ 製品の品質や顧客へのサービスなどにも影響を及ぼす
職場環境の悪化	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ハラスメント行為を容認する職場では、働く人たちに心理的な悪影響を及ぼす
企業イメージの低下	<ul style="list-style-type: none"> ✓ パワハラ行為で企業名がマスコミに登場するようになれば、企業イメージが悪化、それによる経済的損失の発生
直接的損失	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 損害賠償請求などの裁判への進展 ✓ 場合によっては使用者責任(民法715条)が問われ、事業主にも損害賠償責任が生じる可能性あり ✓ 裁判に要する弁護士費用や対応時間の発生など

出典:財団法人 人権教育啓発推進センター,企業における人権研修シリーズ パワー・ハラスメント2, <http://www.moj.go.jp/jinkennet/asahikawa/pawahara.pdf>, (アクセス日:2020-08-21)より当社作成

ハラスメントの影響②

ハラスメントは経営リスクであると認識し、リスクを管理していくことが経営者の皆様に求められています。



**経営リスクの一つとして、
ハラスメント・リスクを管理する必要性有**

ハラスメントに備えて【保険という選択肢】

対策をどんなに完璧にしても、ハラスメント発生リスクを0にすることはできません。

万が一の時に備えて、保険で金銭的な損害をカバーすることができます。また、付帯サービスにより再発防止や信頼回復のためのサポートも無料で受けられます。

雇用慣行賠償責任保険による備え

対策をしても可能性をゼロにすることが困難な以下の事象に対して保険金をお支払します。

- 雇用上の差別
- 不当解雇
- パワーハラスメント
- セクシュアルハラスメント
- ケアハラスメント
- マタニティハラスメント
- モラルハラスメント



金銭面の補償だけでなく、事業者の皆様が対応に苦慮されることの多い以下の対応を、提携会社と協力し無料付帯サービスとしてサポートします。

- ✓ 地域や取引先への信頼回復のための広報活動支援
- ✓ 再発防止のためのハラスメント研修実施
- ✓ ネット炎上の対応支援
- ✓ 記者会見実施の支援、想定Q&Aレビュー
- ✓ 上記等の一連の対応コーディネート



※当ページは損保ジャパンの雇用慣行賠償責任保険(ワイドプラン)の一部を説明したものです。詳細な内容につきましては取扱代理店または損保ジャパンまでお問合せください。

まとめ

変化する時代に合わせて適切なハラスメント対策を行い、明るく健康な職場づくりを実現しましょう。

時代とともにハラスメントは変化しており、適切な対策が必要

ハラスメント防止の基本は、丁寧なコミュニケーション

ゼロにできないリスクに備えるには、保険も一つの選択肢

ハラスメントのない明るい職場づくりを継続していきましょう



事業の持続的な成長・発展のために

私たちは今、変化の時代の渦中にいます。5年後、10年後に世界が、日本が、業界がどうなっているのか、確実なことは誰にも分かりません。変化の時代に次々に現れる問題や不測の事態に向きあい、経営を続けることは非常に難しいことです。しかしながら日本のため、社会のため、人のために「企業」の存在は必要不可欠です。損保ジャパンは企業と企業で働く皆さまを不測の事態からお守りし、事業の持続的な成長・発展を後押しします。



損保ジャパン

損害保険ジャパン株式会社 公式ウェブサイト <https://www.sompo-japan.co.jp/>
お問い合わせ先 successnet-50@sompo-japan.co.jp

本資料 および 弊社サービスに関するお問い合わせは、メールアドレスまでお願いいたします。